ENTRE VOUS ET NOUS

L'AUVERGNE NOUVEAU MONDE

UNE RÉGION DYNAMIQUE

Groupes mondialement connus, PME dynamiques, pôles industriels urbains ou ruraux, valorisation d'un savoir-faire éprouvé ou technologies de pointe : les 45 000 entreprises d'Auvergne arrivent souvent en tête de leur spécialité. La région compte de nombreuses entreprises devenues leaders sur les marchés français, européens voire mondiaux : Michelin, Aubert et Duval, les Laboratoires Vichy, Alcan, Volvic ou Valéo.
En Auvergne, l'aide aux entreprises et à l'innovation est essentielle tout comme le soutien à l'agriculture et au développement du tourisme.
Le dispositif des Résidences d'entrepreneur, unique en France et primé au niveau européen, témoigne bien de la volonté de la région d'accueillir et d'encourager les initiatives économiques. Cette aide financière associée à un accompagnement humain s'adapte à tous les types de projets et contribue à assurer le succès de nombreuses nouvelles installations.

UNE RÉGION PRÉSERVÉE

Plus grand château d'eau minérale de France, l'Auvergne est une réserve d'espaces protégés, de nature et d'air pur, de sites naturels exceptionnels avec 2 parcs naturels.
La région dispose d'un riche patrimoine historique et architectural.
Le Conseil régional appuie son action en faveur de l'environnement avec la mise en œuvre de son Agenda 21. Celui-ci inscrit ces enjeux au sein de toutes les politiques régionales, ou des politiques spécifiques telles que l'énergie, l'eau et le patrimoine naturel.
Avec 10 stations thermales, l'Auvergne est également un des pôles européens de la santé et de la remise en forme. Sans oublier la gastronomie liée aux cinq fromages AOP de la région et à ses 12 chefs étoilés au Guide Michelin.

UNE RÉGION D'AVENIR

Avec le Haut Débit et Internet très haut débit, l'Auvergne prépare déjà le monde de demain en améliorant le quotidien de ses habitants. C'est l'Auvergne Nouveau Monde qui met en œuvre sa capacité à transformer les rêves en réalité, à communiquer du bien-être aux autres, et à développer le sens de l'émerveillement. Tous les territoires auvergnats se mobilisent pour vous accueillir durablement et vous accompagner dans la poursuite de votre projet et la recherche d'une qualité de vie nouvelle.

LES 9 ENGAGEMENTS

VOTRE PROJET, LES ÉTAPES CLÉS

CHANGER DE VIE, DE L'IDÉE AU PROJET

VOUS...

Faire un état des lieux de votre formation, de vos diplômes, de votre expérience professionnelle et de vos activités annexes.

- Quelles sont vos motivations profondes, personnelles, familiales ?
- Quel mode de vie souhaitez-vous laisser ?
- Quelle connaissance du milieu de vie désiré avez-vous ?

LE PROJET,

une fois rédigé, quelques points incontournables...

- Vérifier sa faisabilité et sa viabilité (étude de marché par exemple)
- Articuler le projet professionnel et le projet de vie
- Etre autonome tout en sachant bien s'entourer
- Vous former selon vos besoins
- Quels moyens mobiliser : humains, techniques, financiers

Liens utiles : *Pout tout autre renseignement ou contact, rendez vous sur www.auvergnelife.tv site portail des territoires d'Auvergne et des partenaires de l'accompagnement. Vous y trouverez des vidéos, des témoignages, des contacts et des fiches pratiques très utiles. Vous pouvez aussi consulter www.regionauvergne.biz pour découvrir les aides en Auvergne, et www.formationauvergne.com pour les formations.*

L'IDÉE...

Rédiger le contenu de votre idée – son origine et vos motivations.

- Et dans 10 ans comment vous imaginez-vous ?
- Votre activité et le marché à mettre en face ?
- Quelle activité : produit ou service ?
- Le marché : la demande, l'offre et les besoins ?
- Qu'avez-vous déjà réalisé pour préparer le lancement du projet ?
- Que vous reste-t-il à faire ?

VOTRE NOUVEAU LIEU DE VIE,

où souhaitez-vous réaliser votre projet ?

- A la ville ou à la campagne ?
- De quel logement avez-vous besoin ?
- Quelle est l'histoire du territoire, ses spécialités, les services, les transports, la vie associative, les loisirs, les activités ?
- Quels sont les structures d'accueil, les habitants, les élus ?

CERTIFIÉ ENGAGÉ, COMMENT UN TERRITOIRE DEVIENT-IL CERTIFIÉ ?

PROJETS DE VIE, CRÉATION D'ACTIVITÉS, REPRISE D'ENTREPRISE...

NOUVEAUX ARRIVANTS, TOUJOURS MIEUX VOUS ACCUEILLIR

QUALITÉ ACCUEIL CERTIFIÉ ENGAGÉ !

AUVERGNE
AGENCE RÉGIONALE DE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

UNION EUROPÉENNE en AUVERGNE

ENGAGEMENT DE SERVICE
ACCUEIL DE NOUVEAUX ARRIVANTS
REF. 208
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

CERTIFIÉ ENGAGÉ EN 6 ÉTAPES

Devenir un territoire certifié en Auvergne

Dans notre région, l'accueil de nouveaux arrivants qui s'installent et créent de nouvelles activités est pris très au sérieux. C'est la raison pour laquelle la région s'est engagée dans une démarche de certification AFNOR pour garantir un accueil de qualité. Chaque structure, territoire ou collectivité qui souhaite bénéficier de ce label doit donc passer un certain nombre d'épreuves pour recevoir le précieux certificat.
Autre point positif pour l'usager, la structure certifiée Accueil de nouveaux arrivants s'ouvre des perspectives de travail partenarial : elle fera désormais partie d'un réseau organisé au niveau de la région Auvergne.
Au-delà du gage de qualité, la labellisation témoigne d'un état d'esprit et de l'intérêt porté aux nouvelles populations.
Pour obtenir la certification Engagement de service « accueil de nouveaux arrivants » de l'AFNOR, voici les 6 étapes à franchir par le territoire d'accueil :

1 S'ENGAGER

Première étape, les élus et les représentants de la structure vont exprimer leur volonté de mieux encadrer l'accueil de nouveaux arrivants et désigner un Responsable Qualité. C'est cette personne clé qui va organiser le pilotage du projet, mettre à plat le fonctionnement dans la structure et avec les partenaires.

2 SE FORMER

Les éléments de la démarche de certification sont multiples: ils concernent aussi bien l'organisation et le fonctionnement quotidien des services que la philosophie qui sert de colonne vertébrale à ce projet unique en France. La formation « démarche qualité, mode d'emploi » est donc une étape essentielle.

3 S'ORGANISER

La mise en œuvre de la démarche provoque immédiatement un changement des habitudes de travail. La nouvelle logique devient « Prévoir, Mettre en place, Evaluer, Améliorer », et l'ensemble vise à orienter le service vers l'usager. De nombreux documents (procédures, modes opératoires, modèles…) encadrent désormais le travail des structures certifiées. Cette adaptation dure entre un et deux ans, selon les cas.

4 L'AUDIT

C'est en quelque sorte la vérification que toutes les nouvelles méthodes fonctionnent bien selon le cahier des charges défini. Cet audit est réalisé par des responsables qualité formés par l'AFNOR.

5 LA CERTIFICATION

Voilà le sésame qui permet à une structure d'apposer le logo Qualité Accueil sur tous ses documents et sur sa communication. Enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations, indicateurs en phase avec les engagements, bilan de la qualité... tout est contrôlé et doit être en conformité avec les engagements affichés.

6 MAINTENIR ET RENOUVELER

Avec l'obtention du certificat, la démarche d'amélioration permanente ne fait que commencer. Chaque année les audits seront renouvelés : audit interne, audit de suivi et puis audit de renouvellement. Ils vont attester le respect des engagements sur la durée, par la délivrance du certificat. Ce dernier pourra être à nouveau affiché dans la structure concernée.

LES 9 ENGAGEMENTS

Voici les 9 engagements que prennent les structures certifiées Accueil Qualité envers les personnes qui s'adressent à elles pour être accompagnées dans leur projet d'installation, de création d'activité et de changement de vie en Auvergne.

1. Vous disposez de l'information nécessaire au bon accès à nos services
2. Nous mettons à votre disposition des informations actualisées sur notre prestation et sur les acteurs du Territoire qui peuvent vous accompagner
3. Nous vous confirmons la réception de votre demande écrite ou téléphonique dans les 5 jours ouvrés
4. Nous sommes à votre écoute, quel que soit votre projet et son degré d'avancement
5. Dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après votre premier entretien avec l'accueillant, vous recevrez votre feuille de route récapitulative indiquant les principales étapes et les priorités de votre plan d'action
6. Nous vous informons des aides personnalisées d'ordre matériel, technique et financier
7. Nous vous assurons un accompagnement et un suivi personnalisé avec un référent
8. Nous vous mettons en relation avec un « délégué à l'accueil » lors de votre installation
9. Nous faisons le point avec vous durant les 3 années suivant votre installation

ENTRE VOUS ET NOUS

Vous trouverez ci-dessous un petit abécédaire des principaux mots clés que nous utiliserons dans nos échanges… Histoire de parler le même langage !

CONFIDENTIALITÉ

Pour mieux vous accompagner dans votre projet, vos informations sont enregistrées sur un extranet uniquement accessible aux organismes auvergnats engagés dans l'accompagnement des porteurs de projet. Votre accord est nécessaire pour nous autoriser à diffuser vos informations à nos partenaires (organismes d'accompagnement). De notre côté nous nous engageons à respecter la confidentialité de vos informations et à ce que nos partenaires la respectent aussi*.

LA FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route reprend toutes les informations utiles pour que votre projet avance conformément à nos engagements. Elle vous est transmise par mail à la suite d'un entretien approfondi, et ce dans les 7 jours ouvrés. A vous de la valider avec les informations complétées et nous communiquer votre accord de diffusion. Tous les évènements liés à votre projet seront retranscrits dans cette feuille de route et ce durant les 3 années suivant votre installation sur le territoire.

LE RÉFERENT

Le référent est la personne qui suit et coordonne l'accompagnement tout au long de votre projet, complète les différentes étapes et évènements de votre feuille de route et réalise les entretiens trimestriels et post-installation.
Il sera désigné dès que votre projet sera suffisamment explicite. Votre référent généraliste ou très pointu, peut changer si la localisation ou la nature de votre projet le nécessite.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Votre satisfaction est au cœur de notre service ; si vous n'êtes pas satisfait dites nous pourquoi et aidez nous à nous améliorer. Si vous êtes content, vous nous encouragerez à poursuivre dans ce sens.
Si vous avez validé votre feuille de route, l'enquête de satisfaction vous sera automatiquement adressée par mail dans l'année suivante. Vos réponses seront analysées par le réseau des structures certifiées. Les résultats sont communiqués sur le site www.auvergnelife.tv/qualitéaccueil .

RENCONTRE AVEC UN ÉLU

Ça y est votre projet de vie prend forme et vous venez de vous installer sur le territoire. Votre projet professionnel démarrera en même temps que votre installation, ou plus tard. Peu importe, vous apprécieriez de vous sentir soutenu et accueilli dans votre nouveau lieu de vie ? Que diriez-vous d'une rencontre avec un élu qui s'engage à vous faciliter la vie ?
Cet élu, délégué à l'accueil, a signé une charte d'engagement. Il constitue avec le référent un binôme sur lequel vous pouvez compter.

SUIVI D'INSTALLATION

A partir du moment où votre projet professionnel devient réalité, vous allez bénéficier d'un suivi durant les 3 années qui suivent la date de concrétisation de votre activité.
Ainsi tous les ans, votre référent vous proposera un entretien. Ce sera l'occasion de faire le point sur la réalisation de votre projet et ceux à venir.

**Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression relatives aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à notre adresse.*